

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS KEGIATAN AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

**Rezki Rohmantara<sup>1</sup>, Julian Robecca<sup>2</sup>**

Program Studi Teknik Industri, Universitas Komputer Indonesia, Bandung

Jl Dipatiukur No. 112-116, 40132, Tlp. (022) 2504119, Fax. (022) 2533754

Email: 1. rezkirohmantara@gmail.com

2. Julian.robbecca@email.unikom.ac.id

### ABSTRAK

*Peningkatan kualitas jasa semakin mendapat banyak perhatian perusahaan. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka akan menimbulkan loyalitas konsumen bahkan berkemungkinan besar untuk menarik konsumen baru. Kelangsungan hidup sebuah perusahaan bergantung pada kepuasan para konsumen dan kepuasan bisa tercipta apabila perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.*

*Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara 2 tahap yaitu kuesioner awal untuk mengetahui suara konsumen mengenai fasilitas kegiatan akademik serta kuesioner akhir yang disebar secara online untuk mengukur sejauh mana mahasiswa merasakan fasilitas kegiatan akademik yang diberikan dan mengukur seberapa penting fasilitas kegiatan tersebut. Kuesioner disebar ke setiap program studi yang ada di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode service quality yang menggunakan 5 dimensi service quality yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti fisik. Penelitian ini difokuskan pada Gap 5 yaitu tentang jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat 20 pernyataan kebutuhan mengenai fasilitas kegiatan akademik. Setelah dilakukan pengukuran antara harapan dengan persepsi yang dirasakan masih terdapat kesenjangan atau ketidaksesuaian antara fasilitas kegiatan akademik yang diharapkan dengan fasilitas kegiatan yang diberikan.*

*Apabila Universitas Komputer Indonesia meningkatkan pelayanan akan fasilitas kegiatan akademik, maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Peningkatan pelayanan fasilitas kegiatan akademik diantaranya adalah memperbaiki fasilitas yang rusak seperti infokus, AC, serta komputer yang rusak. Memperbaiki jaringan internet wifi dan menyediakan fasilitas yang belum ada yang dibutuhkan mahasiswa seperti pusat student center, pusat pengaduan mahasiswa terhadap pelayanan fasilitas kegiatan akademik serta halaman website bagi orang tua untuk memonitoring perkembangan akademik dan keuangan anaknya.*

*Kata Kunci: Kualitas, Fasilitas Kegiatan Akademik, Kepuasan, Kepentingan.*

# 1 Pendahuluan

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas jasa semakin mendapat banyak perhatian perusahaan. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka akan menimbulkan loyalitas konsumen bahkan berkemungkinan besar untuk menarik konsumen baru. Apabila konsumen menjadi loyal dan terpuaskan kemungkinan besar akan terjadi promosi gratis dari mulut ke mulut ke konsumen lainnya. Kelangsungan hidup sebuah perusahaan bergantung pada kepuasan para konsumennya dan kepuasan bisa tercipta apabila perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Tjiptono (2011), kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka waktu panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan.

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) adalah sebuah perguruan tinggi swasta yang berada di kota Bandung, Jawa Barat. Tepatnya berlokasi di Jl. Dipatiukur No 112-114. Posisi Rektor untuk saat ini dijabat oleh Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto yang merupakan pendiri dari UNIKOM sendiri. UNIKOM sendiri memiliki beberapa kampus yaitu kampus I, II, IV dan V yang terletak di gedung lama serta *Smart Digital Campus* yang terletak di gedung baru yang memiliki 17 lantai. Mulai dari Mahasiswa, Karyawan, Staff, Dosen, Ketua Program Studi, Dekan, Wakil Rektor hingga Rektor menempati gedung baru ini.

UNIKOM adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa pendidikan, dan fasilitas-fasilitas yang ada baik itu dalam kegiatan akademik maupun non akademik merupakan salah satu penunjang dalam pelayanan jasa yang diberikan kepada mahasiswa. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner terbuka kepada mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, didapatkan hasil bahwa terdapat beberapa masalah terkait fasilitas kegiatan akademik maupun non akademik yang diberikan. Masalah tersebut diantaranya adalah fasilitas seperti infokus dan *air conditioner* (AC) yang rusak, akses wifi yang lambat, server perwalian yang sering *down*, pelayanan dari staff yang kurang ramah dan masih banyak lagi. Hal ini jelas menjadi sebuah masalah ataupun kerugian bagi mahasiswa sebagai *customer* atau pelanggan dari Universitas Komputer Indonesia.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti memiliki inisiatif untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kegiatan Akademik Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* di Universitas Komputer Indonesia**. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif dan dapat digunakan sebagai referensi peningkatan kualitas pelayanan akademik di UNIKOM.

## 1.2 Identifikasi Permasalahan

Adapun identifikasi masalah yang peneliti dapatkan dari perusahaan yaitu:

- a) Kebutuhan apa saja yang diperlukan mahasiswa terkait fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM?
- b) Bagaimana tingkat kepentingan atau harapan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM?
- c) Bagaimana tingkat kepuasan atau persepsi mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik yang telah diberikan di UNIKOM?
- d) Bagaimana tingkat kesenjangan (GAP) antara kepentingan dan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengidentifikasi apa saja yang dibutuhkan mahasiswa terkait fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM.
- b) Untuk mengukur sejauh mana tingkat kepentingan atau harapan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM.
- c) Untuk mengukur sejauh mana kepuasan atau persepsi yang dirasakan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik yang telah diberikan UNIKOM.
- d) Untuk mengukur sejauh mana tingkat kesenjangan (GAP) antara kepentingan dengan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM.

## 1.4 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang akan dibatasi peneliti dalam penelitian ini adalah:

- a) Penelitian dilakukan terhadap mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di UNIKOM.
- b) Penelitian hanya difokuskan terhadap GAP 5 yaitu antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan.

## 2 Studi Literatur

### 2.1. Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi kendaraan bermotor, salon kecantikan, kursus keterampilan, pusat kebugaran, restoran, hotel, rumah sakit, universitas dan lain-lain (Tjiptono, 2011).

### 2.2. Kegiatan dan Fasilitas Akademik

Kegiatan akademik adalah kegiatan pembelajaran di dalam dan/atau di luar ruang kuliah, studio dan/atau laboratorium, pengerjaan tugas-tugas, evaluasi pembelajaran, dan kegiatan administrasi yang menyertainya (ITS, 2017). Menurut kamus besar bahasa indonesia, fasilitas merupakan sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi. Sedangkan

sarana itu sendiri adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Dengan demikian fasilitas akademik merupakan segala sesuatu yang digunakan sebagai alat atau penunjang suatu pelaksanaan kegiatan akademik. Sarana diartikan oleh B. Suryosubroto sebagai semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar, baik yang bergerak, maupun yang tidak bergerak agar tujuan dapat tercapai dengan lancar, teratur, efisien, dan efektif. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir bermuara pada efisiensi dan efektivitas pelayanan (Lusi Rasikawi, 2015)

Fasilitas akademik dapat berupa ruang belajar seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, lapangan olahraga beserta peralatan yang ada didalamnya. Fasilitas akademik juga bisa fasilitas seperti akses internet (UI, 2017).

### 2.3. Dimensi Kualitas Jasa

Parasuraman, et al berhasil mengidentifikasi 10 dimensi pokok kualitas jasa setelah melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa. Dalam penelitian selanjutnya, Parasuraman, et al (dalam Tjiptono, 2011), menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi diatas. Oleh sebab itu mereka menyederhanakan kesepuluh dimensi tersebut menjadi 5 dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*Assurance*). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*Empathy*). Dengan demikian terdapat 5 dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

a) Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

b) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

c) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.

d) Empati (*Empathy*)

Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan

## 2.4. Model *Service Quality*

Model kualitas jasa yang paling populer hingga kini dan hingga kini banyak dijadikan acuan adalah model *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Model yang dikenal pula dengan istilah *Gap Analisis Model* ini berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi (Oliver, 1997, dalam Tjiptono, 2011). Model konseptual dari *service quality* dapat dilihat pada gambar 2.1. berikut ini.

## 2.5. Pengukuran Model *Service Quality*

Pengukuran kualitas jasa dalam model *service quality* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta Gap diantara keduanya pada 5 dimensi utama kualitas jasa. Kelima dimensi tersebut dijabarkan kedalam masing-masing 22 atribut rinci untuk variabel harapan dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Evaluasi kualitas jasa menggunakan model *service quality* mencakup perhitungan perbedaan nilai antara yang diberikan para pelanggan untuk setiap pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi.

Dimensi dan atribut model *service quality* dapat dilihat pada tabel 2.1. berikut ini:

Tabel 2.1. Dimensi dan Atribut model *service quality*.

No	Dimensi	Atribut
1	Reliabilitas	1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
		2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
		3. Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali
		4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
		5. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan
2	Daya Tanggap	6. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa
		7. Layanan yang cepat bagi pelanggan
		8. Kesiadaan untuk membantu pelanggan
		9. Kesiadaan untuk merespon permintaan pelanggan
3	Jaminan	10. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan
		11. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
		12. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan
		13. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
4	Empati	14. Memberikan perhatian individual kepada pelanggan
		15. Karyawan yang memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian
		16. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
		17. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
		18. Waktu beroperasi yang nyaman
		19. Peralatan modem

5	Bukti Fisik	20. Fasilitas yang berdaya tarik visual
		21. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional.
		22. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual

(Tjiptono: 2011)

Skor *service quality* untuk setiap pasang pernyataan , bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al., 1990, dalam Tjiptono, 2011):

$$\text{Skor service quality} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

### 3 Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 *Voice Customer* Berdasarkan Dimensi *Service Quality*

Suara konsumen yang didapat dari kuesioner awal mengenai pelayanan fasilitas kegiatan akademik berjumlah 20 pernyataan dan dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1. Variabel suara konsumen berdasarkan metode *Service Quality*

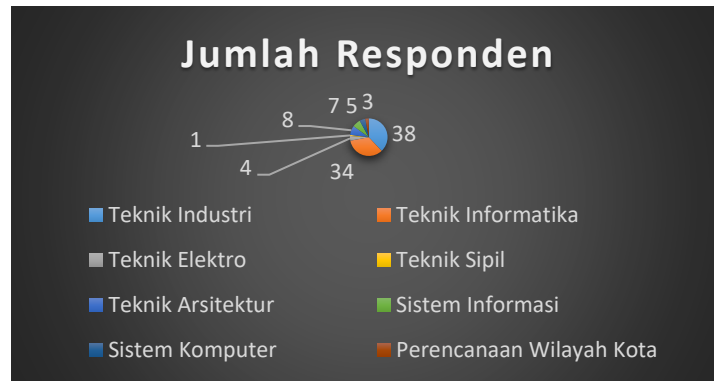
Variabel Suara Konsumen Berdasarkan Dimensi <i>Service Quality</i>		
Dimensi	Variabel	Atribut
Reliabilitas	proses perwalian cepat diperbaiki	2. dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
Daya Tanggap	<i>Student admission</i> mudah diakses	7. layanan yang segera/cepat bagi pelanggan.
	AC yang rusak cepat diperbaiki	8. kesediaan untuk membantu pelanggan
	Komputer yang rusak cepat diperbaiki	
	Infokus yang rusak cepat diperbaiki	
	Tersedia Kursi tunggu mahasiswa di area sekitar kelas	9. kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
	Tersedia <i>website</i> bagi orangtua untuk memonitoring perkembangan akademik dan keuangan mahasiswa	
	Tersedianya <i>Student Center</i> (Area untuk mahasiswa belajar dan diskusi)	
Empati	Tersedia fasilitas pengaduan mahasiswa terkait fasilitas kegiatan akademik	15. karyawan yang memperhatikan pelanggan dengan penuh perhatian
Bukti Fisik	Area wifi tersebar secara merata	19. peralatan modern
	Koneksi internet cepat diperbaiki	
	Tersedia AC di setiap ruangan	
	Laboratorium dengan peralatan yang layak	
	Laboratorium dengan peralatan yang lengkap	
	Wifi yang memiliki kecepatan stabil	
	Perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap	20. fasilitas yang berdaya tarik visual
	Tersedia jam dinding disetiap ruangan	
	Jumlah kursi untuk perkuliahan sesuai kebutuhan	
	Jumlah meja untuk perkuliahan sesuai kebutuhan	

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS KEGIATAN AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

	Jumlah perangkat komputer untuk perkuliahan sesuai kebutuhan	
--	--	--

## 3.2 Hasil Kuesioner Akhir

Pada kuesioner akhir didapatkan jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia. Jumlah responden dari tiap Program Studi dapat dilihat pada gambar 3.1. berikut ini.



Gambar 3.1. Jumlah Responden Tiap Program Studi

## 3.3 Tingkat Kesenjangan (Gap 5)

Setelah dilakukan pengolahan data, berikut adalah hasil dari tingkat kesenjangan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan pelayanan fasilitas kegiatan akademik di Universitas Komputer Indonesia yang dapat dilihat pada tabel 3.2, 3.3 dan 3.4 berikut.

Tabel 3.2. Tingkat Kesenjangan (Gap 5)

Pernyataan	Skor Kepuasan		Skor Kepentingan		Tingkat Kesenjangan
	Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
P1	255	2,55	414	4,14	-1,59
P2	296	2,96	476	4,76	-1,80
P3	309	3,09	463	4,63	-1,54
P4	327	3,27	479	4,79	-1,52
P5	275	2,75	429	4,29	-1,54
P6	287	2,87	453	4,53	-1,66
P7	292	2,92	482	4,82	-1,9
P8	324	3,24	476	4,76	-1,52
P9	311	3,11	484	4,84	-1,73
P11	327	3,27	471	4,71	-1,44
P12	255	2,55	475	4,75	-2,2
P13	258	2,58	477	4,77	-2,19
P14	240	2,4	474	4,74	-2,34
P15	287	2,87	479	4,79	-1,92
P16	286	2,86	399	3,99	-1,13

P17	276	2,76	447	4,47	-1,71
P18	284	2,84	433	4,33	-1,49
P19	287	2,87	453	4,53	-1,66
P20	322	3,22	467	4,67	-1,45

Tabel 3.3. Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Berdasarkan *Ranking*

Ranking	Pernyataan	Tingkat Kesenjangan
1	P14	-2,34
2	P12	-2,20
3	P13	-2,19
4	P15	-1,92
5	P7	-1,90
6	P2	-1,80
7	P9	-1,73
8	P17	-1,71
9	P10	-1,68
10	P6	-1,66
11	P19	-1,66
12	P1	-1,59
13	P3	-1,54
14	P5	-1,54
15	P4	-1,52
16	P8	-1,52
17	P18	-1,49
18	P20	-1,45
19	P11	-1,44
20	P16	-1,13

Tabel 3.4. Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Berdasarkan Dimensi *Service Quality*

Kesenjangan Berdasarkan Dimensi		
Dimensi	Pernyataan	Skor Kesenjangan
Reliabilitas	P15	-1,92
Daya tanggap	P7	-1,90
	P17	-1,71
	P6	-1,66
	P8	-1,52
	P18	-1,49
	P20	-1,45
	P16	-1,13
Empati	P19	-1,66
Bukti fisik	P14	-2,34
	P12	-2,20
	P13	-2,19
	P2	-1,80
	P9	-1,73
	P10	-1,68



	P1	-1,59
	P3	-1,54
	P5	-1,54
	P4	-1,52
	P18	-1,49
	P11	-1,44

## 4 Kesimpulan

### 4.1 Kesimpulan

- a) Jumlah kebutuhan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik adalah sebanyak 20 pernyataan. Pernyataan dapat dilihat secara lengkap pada tabel 3.1.
- b) Tingkat kepentingan mahasiswa mengenai fasilitas kegiatan akademik memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,84 pada pernyataan 9. Rata-rata terendah terdapat pada pernyataan 16 dengan skor 3,99. Rata-rata tingkat kepentingan yang paling sering muncul adalah sebesar 4,76 pada pernyataan 2 dan 8. Tingkat kepentingan rata-rata secara keseluruhan adalah sebesar 4,60. Artinya mahasiswa merasa 20 fasilitas kegiatan akademik tingkat kepentingannya dari skala 1 sampai 5 adalah sebesar 4,60.
- c) Tingkat kepuasan mahasiswa mengenai fasilitas kegiatan akademik memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,27 pada pernyataan 4 dan 11. Rata-rata terendah terdapat pada pernyataan 14 dengan skor 2,40. Rata-rata tingkat kepuasan yang paling sering muncul adalah sebesar 2,87 yaitu pernyataan 6, 16 dan 20. Tingkat kepuasan rata-rata secara keseluruhan adalah sebesar 2,90 yang artinya dari skala 1 sampai 5 mahasiswa merasa kepuasan mengenai pelayanan fasilitas kegiatan akademik sejauh ini adalah sebesar 2,90.
- d) Kesimpulan tingkat kesenjangan (Gap 5) berdasarkan *ranking* adalah *ranking* tertinggi terdapat pada pernyataan 15 dengan skor -2,34 dan pernyataan dengan *ranking* terendah terdapat pada pernyataan 17 dengan skor -1,13. Nilai negatif disini adalah ketidaksesuaian antara harapan atau kepentingan mahasiswa dengan fasilitas kegiatan akademik yang telah diberikan.
- e) Kesimpulan tingkat kesenjangan (Gap 5) berdasarkan 5 dimensi metode *service quality* adalah nilai kesenjangan pada dimensi *reability* adalah pada pernyataan 15 dengan skor -2,34. Nilai kesenjangan terbesar pada dimensi *responsiveness* adalah pada pernyataan 7 dengan skor -1,90 sedangkan nilai kesenjangan terkecil adalah pada pernyataan 16 dengan skor -1,13. Nilai kesenjangan pada dimensi *emphaty* sebesar -1,66 pada pernyataan 20. Terakhir pada dimensi *tangibles* nilai kesenjangan terbesar adalah pada pernyataan 14 dengan skor -2,34 sedangkan nilai kesenjangan terkecil adalah pada pernyataan 11 dengan skor -1,44. Nilai negatif disini adalah ketidak sesuaian antara harapan atau kepentingan mahasiswa dengan fasilitas kegiatan akademik yang telah diberikan.

## 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapat, peneliti memberikan saran mengenai fasilitas kegiatan akademik dengan rincian sebagai berikut:

- a) Sebaiknya UNIKOM meningkatkan kualitas fasilitas kegiatan akademik dimulai dari variabel-variabel yang memiliki tingkat kesenjangan paling besar baik secara *ranking* maupun dimensi *Service Quality* agar mahasiswa sebagai konsumen merasa lebih puas dengan fasilitas kegiatan akademik yang diberikan UNIKOM.
- b) 5 Variabel yang memiliki nilai kesenjangan paling besar berdasarkan *ranking* maupun dimensi *Service Quality* bisa menjadi prioritas peningkatan fasilitas kegiatan sebelum meningkatkan fasilitas kegiatan variabel yang lainnya.

## 5 Daftar Pustaka

- [1] Andriana, I. (2009). *Statistical Product Service Solutions*. Bandung.
- [2] Dianto, A.R. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di The Body Art Fitness and Aerobic Surabaya*. *Jurnal kesehatan olahraga*, [Pdf] Volume 02, No. 02. 255-236.
- [3] Ghozali, I. (2002). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, [online]. (([https://www.azuarjuliandi.com/download/cronbachalpha\(manual\).pdf](https://www.azuarjuliandi.com/download/cronbachalpha(manual).pdf)), diakses tanggal 16 Juli 2017).
- [4] Institut Teknologi Sepuluh November. (2017). *Kegiatan Akademik*, [Pdf]. ([http://pasca.its.ac.id/dataq/file\\_content/file/bab\\_VI\\_Kegiatan\\_Akademik.pdf](http://pasca.its.ac.id/dataq/file_content/file/bab_VI_Kegiatan_Akademik.pdf)), diakses tanggal 30 Agustus 2017).
- [5] KBBI. (2017). *Fasilitas*, [online]. ((<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/fasilitas>), diakses tanggal 30 Agustus 2017).
- [6] Rasikawi, L. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Ketersediaan Sarana Akademik Biro Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Artikel Publikasi Ilmiah [Pdf].
- [7] Sugiyono Prof.Dr. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- [8] Tjiptono,F., dan Chandra,G. (2011). *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET.
- [9] Umar, H., (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi 2. Jakarta Utara: PT RAJA GRAFINDO PERSADA.
- [10] Universitas Indonesia. (2017). *Layanan Fasilitas*, [online]. ((<http://fib.ui.ac.id/layanan.html>), diakses tanggal 30 Agustus 2017).
- [11] Wikipedia, 2017, *Skala (Statistik)*, [online]. ([https://id.wikipedia.org/wiki/Skala\\_\(statistik\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Skala_(statistik)), diakses tanggal 16 Juli 2017).